

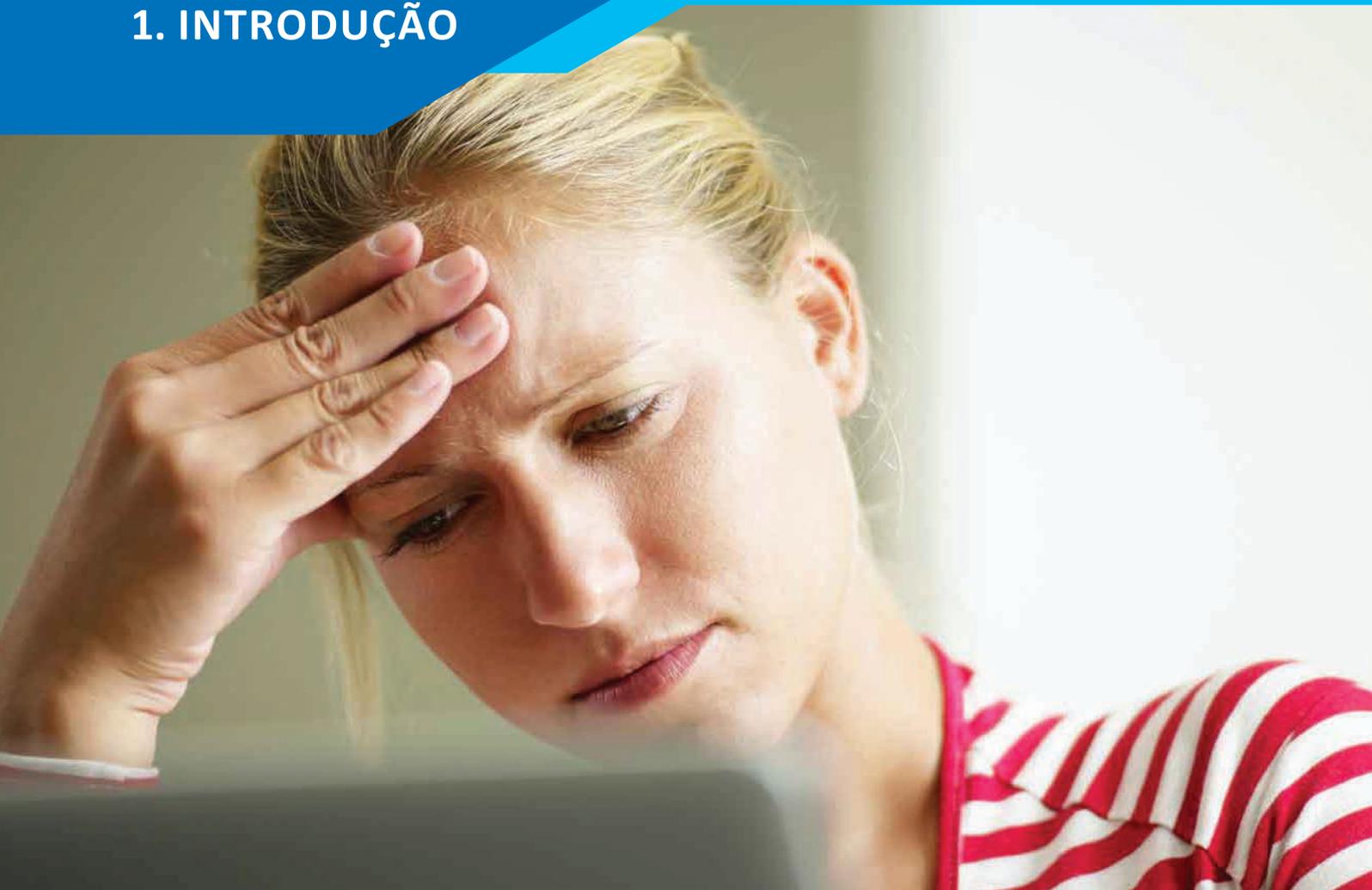


IMPACTOS DO ENDIVIDAMENTO NO ESTADO EMOCIONAL DO BRASILEIRO

Agosto 2015



1. INTRODUÇÃO



Termômetro inédito indica que endividamento traz desconforto para quatro em cada dez consumidores inadimplentes

Os resultados práticos da inadimplência são bastante conhecidos: inclusão do nome em entidades de proteção ao crédito, ações judiciais e restrição ao crédito com dificuldades para comprar são algumas das consequências com as quais o consumidor inadimplente costuma ter que lidar.

Mas e quanto aos custos emocionais? O estresse e a preocupação com as dívidas podem trazer problemas de saúde e dificuldade para relacionar-se com os outros, seja em casa ou no trabalho? O presente estudo do SPC Brasil e Meu Bolso Feliz pretende justamente identificar e compreender o sofrimento emocional gerado pelo endividamento.

A fim de avaliar o alcance e a natureza dos danos imateriais relacionados à inadimplência, **foi elaborado um termômetro** capaz de avaliar os sentimentos dos inadimplentes em relação às dívidas em atraso e traduzir os resultados em um indicador inédito.

Como se verá, **o termômetro revela que o endividamento traz algum grau de desconforto para quatro em cada dez consumidores inadimplentes (43%)**. Insônia, queda na autoestima, infelicidade, irritação, perda de produtividade no trabalho e até mesmo agressões verbais e físicas estão entre as alterações de comportamento que explicam esse desconforto.

2. ENDIVIDAMENTO PREOCUPA SEIS EM CADA DEZ INADIMPLENTES. PREOCUPAÇÃO AUMENTA À MEDIDA QUE CRESCE O VALOR DA DÍVIDA



Praticamente seis em cada dez consumidores inadimplentes (57%) têm preocupação alta ou muito alta com a dívida que possuem há mais de três meses, principalmente entre as **mulheres** (60%, contra 51% entre os homens). Ao mesmo tempo, apenas um em cada dez entrevistados (12%) garante que a preocupação com o assunto é baixa ou muito baixa.

Considerando o **tipo de compromisso em atraso**, observa-se que o **financiamento de automóveis é o que mais deixa os consumidores apreensivos, sendo que 73% relatam nível alto ou muito alto de preocupação**. Os percentuais também são expressivos no caso das **parcelas a pagar em cheques/ notas promissórias** (64%), **conta de telefone fixo/celular** (67%), **conta de água/luz** (68%), e **escola/faculdade** (68%).

A angústia torna-se maior à medida que aumenta o valor da dívida. Assim, entre os inadimplentes que devem até R\$ 1.999, 47% relatam preocupação alta ou muito alta. Já entre aqueles que devem R\$ 5.000 ou mais, o percentual aumenta para 67%.

A fim de **avaliar se a inadimplência produz alguma alteração no estado emocional**, os consumidores foram questionados sobre uma série de sentimentos que podem, ou não, estar relacionados às dívidas em atraso. Os resultados mostram que **praticamente a metade da amostra (48%) garante sentir vergonha de sua condição atual**, sobretudo entre as **mulheres** (54%, contra 40% entre os homens) e os que possuem **ensino fundamental** (53%).

De modo semelhante, 39% dos inadimplentes sentem **insônia**, sendo que o problema é mais intenso entre as mulheres (44%, contra 31% entre os homens). Observa-se ainda que **a perda de sono é mais significativa à medida que aumenta o valor da dívida**: 28% para quem deve até R\$ 1.999, contra 52% para aqueles que devem R\$ 5.000 ou mais.

A pesquisa aponta que o **endividamento é fonte de infelicidade para 46% das pessoas inadimplentes ouvidas**, com 19% garantindo que são muito infelizes. Além disso, observa-se que há maior frequência de infelicidade entre as mulheres: 51%, contra 39% entre os homens.

Quatro em cada dez consumidores ouvidos (43%) afirmam que o endividamento implicou em queda na autoestima, sendo que a escala mais baixa de autoestima foi citada para 19% dos entrevistados. Mais um a vez, **o percentual é maior entre as mulheres: 46%**, contra 37% entre os homens.

A **insegurança/medo de não conseguir quitar os débitos** chega a 44% dos consumidores inadimplentes ouvidos. Ao mesmo tempo, percebe-se que a **segurança/certeza de poder pagar é maior** entre os inadimplentes da Classe A/B: 55%, contra 30% entre aqueles que pertencem à Classe C/D/E.

O **sentimento de nervosismo/irritação/desespero** ocasionado pelas dívidas em atraso há mais de três meses é relatado por 44% dos entrevistados, aumentando para 50% entre as mulheres (contra 36% dos homens). Ao lado disso, mais da metade da amostra (53%) garante ter tido **alterações de apetite**, seja para mais ou para menos, em função das dívidas em atraso, sendo que 32% passaram a comer mais.

O **medo de atender ao telefone** é relatado por 31% dos entrevistados, enquanto a maior parte deles (37%) afirma que se sente tranquilo para fazê-lo. Vale lembrar que a ansiedade por não saber quem está do outro lado da linha praticamente não existe mais, já que, atualmente, a grande maioria dos celulares e até mesmo aparelhos de linha fixa possuem identificador de chamadas.

SENTIMENTOS OCASIONADOS PELAS DÍVIDAS:

53%	Alterações de apetite
48%	Vergonha de sua condição atual
46%	Infelicidade
44%	Insegurança/medo de não conseguir quitar os débitos
44%	Nervosismo/irritação/desespero
43%	Queda na autoestima
39%	Insônia
31%	Medo de atender ao telefone

A angústia torna-se maior à medida que aumenta o valor da dívida.

Entre os inadimplentes que devem até R\$ 1.999, 47% relatam preocupação alta ou muito alta. Já entre aqueles que devem R\$ 5.000 ou mais, o percentual aumenta para 67%.



33% dos inadimplentes garantem que estão mais irritados e têm feito agressões verbais. 31% alegam estar pouco produtivos no trabalho

Uma das conclusões mais importantes acerca do estado emocional dos consumidores inadimplentes é que as dívidas em atraso podem contribuir para torná-los antissociais: ainda que ocasionalmente, **33% dos entrevistados andam mais irritados e têm feito agressões verbais a familiares e/ou amigos.**

Além disso, quanto maior é o valor da dívida, maior a proporção de inadimplentes que se declaram mais irritados: 24% entre os que devem até R\$ 1.999, contra 43% entre os que devem R\$ 5.000 ou mais. De maneira complementar, **18% dos inadimplentes ouvidos na pesquisa garantem que estão mais nervosos e já praticaram agressões físicas a outras pessoas**, sobretudo entre as mulheres (22%, contra 12% entre os homens). **Um em cada quatro inadimplentes (26%) já descontou a ansiedade provocada pelo endividamento em algum vício**, como cigarro, comida ou álcool, principalmente os entrevistados da Classe A/B (43%, contra 24% na Classe C/D/E).

Ao mesmo tempo, **31% já ficaram desatentos e pouco produtivos no trabalho**, e essa mudança de comportamento é mais comum entre os consumidores que exibem altos níveis de preocupação com as contas em atraso: 42%, contra 23% entre os que possuem nível muito baixo de preocupação.

O endividamento também pode estar relacionado a alterações de humor no ambiente de trabalho: **22% dos inadimplentes afirmam que passaram a perder a paciência com colegas**, ainda que ocasionalmente, sendo que o percentual é maior entre os pertencentes à Classe A/B: 32%, contra 21% na Classe C/D/E. **A pesquisa sugere, portanto, que a inadimplência pode impactar seriamente a atividade profissional, tanto em termos de desempenho quanto no que diz respeito à capacidade de relacionar-se no ambiente de trabalho.** Se a situação fugir do controle, a queda na produtividade e a falta de paciência no trato com as pessoas podem vir a colocar em risco o emprego do consumidor inadimplente.

MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR DÍVIDAS

	Sim, passei a fazer isso	Não passei a fazer isso	Não sei
Ando mais irritação, e tenho feito agressões verbais a familiares e/ou amigos	33%	67%	0%
Estou mais nervoso e até já fiz agressões físicas a familiares e/ou amigos	18%	82%	0%
Passei a descontar minha ansiedade em algum vício que já possuo, como cigarro, comida ou álcool	27%	73%	0%
Fiquei desatento e pouco produtivo no trabalho	31%	69%	0%
Perco a paciência com os colegas de trabalho	22%	78%	0%

3. TERMÔMETRO DOS SENTIMENTOS GERADOS PELAS DÍVIDAS



Quatro em cada dez inadimplentes se sentem desconfortáveis com o endividamento

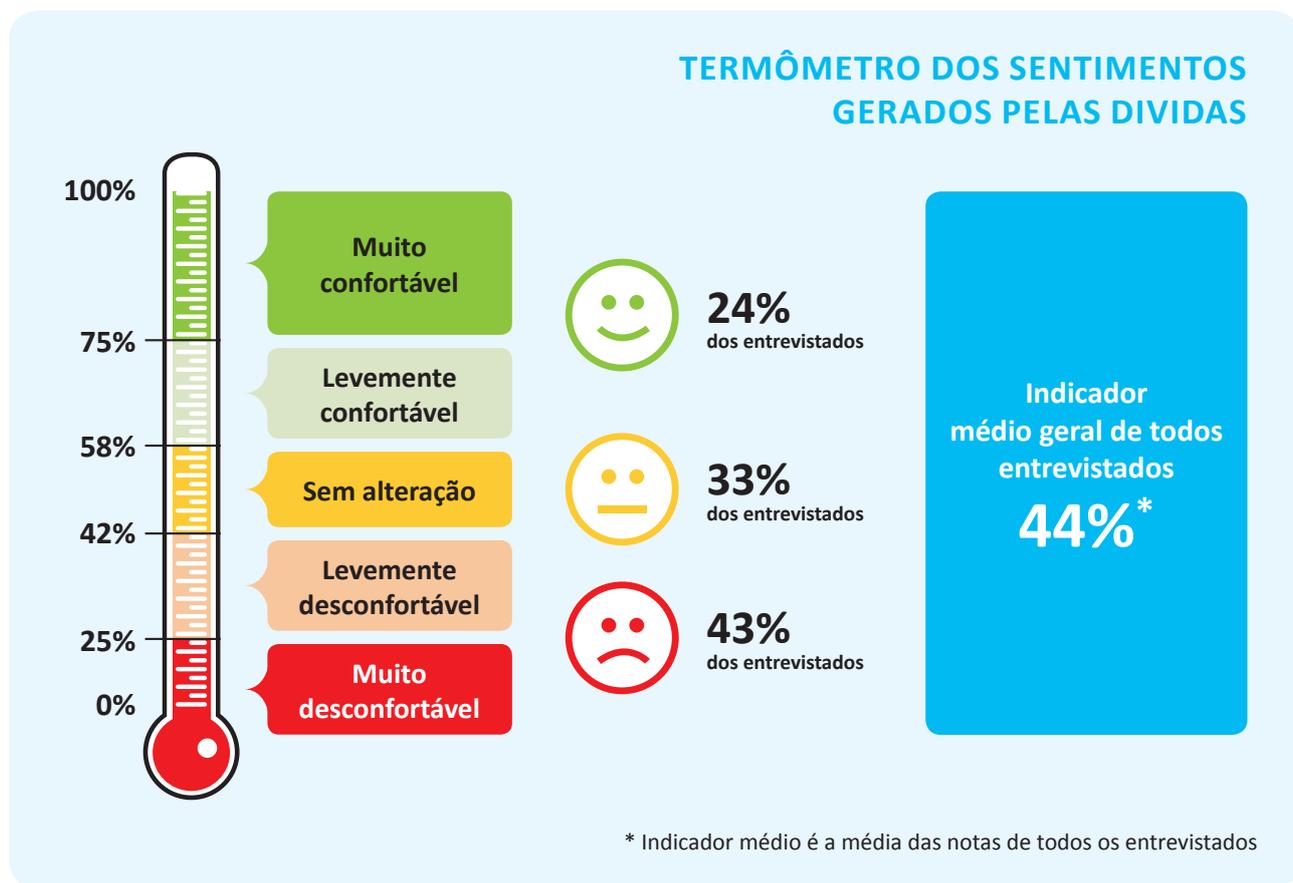
Com o objetivo de **avaliar os sentimentos** e identificar **possíveis alterações no estado emocional** dos inadimplentes em relação ao valor da dívida que possuem há mais de 3 meses, o SPC Brasil e Meu Bolso Feliz estabeleceram um **termômetro inédito**. Para cada sentimento os entrevistados indicaram um número de um e sete, da seguinte maneira:

1	2	3	4	5	6	7
Insônia						Sono
Infelicidade						Felicidade
Autoestima alta						Autoestima baixa
Insegurança/medo de não conseguir pagar						Segurança/certeza de que vai conseguir pagar
Nervosismo/irritado/desespero						Tranquilidade/paz
Vergonha						Orgulho
Medo de atender o telefone						Tranquilidade para atender o telefone

Todas as respostas foram convertidas numa escala que vai de -3 a 3, de modo que a soma dos sentimentos resultou em um número entre -21 e 21. Esses resultados, por sua vez, foram transformados em percentuais numa escala de 0 a 100%, com intervalos específicos que correspondem a significados distintos. **Entre 0 e 25%** o termômetro indica o termo **“muito desconfortável”**, ou seja: são pessoas que se dizem bastante afetadas pelo endividamento, com perda da autoestima, insônia, infelicidade, irritação e uma série de outras alterações de humor e mudanças de comportamento. **É o lugar que ocupam as pessoas que estão, ou caminham, para um estado emocional negativo relativo ao endividamento.**

Percentuais **entre 26% e 42%** equivalem a pessoas que se sentem **levemente desconfortáveis**, ou seja: o endividamento incomoda e há algumas alterações no estado emocional, mas nada que chegue a ser um problema grave. Em seguida vêm os percentuais que vão **de 43% a 58%**, correspondendo à indicação **“sem alteração”**. Obviamente, são os inadimplentes que tiveram pouca ou nenhuma mudança no estado emocional em virtude do endividamento. O sono não foi afetado, assim como o humor, a felicidade ou o grau de autoestima.

Logo depois vem o intervalo **entre 59% e 75%**, que corresponde a **“levemente confortável”**: para esses consumidores, o problema das dívidas quase passa relativamente despercebido. Finalmente, resultados **entre 76% e 100%** indicam o termo **“muito confortável”** – o que significa que são pessoas tranquilas em relação ao endividamento: não se sentem mais infelizes por isso, não perdem o sono, não estão inseguras sobre a capacidade para quitar os débitos e não tiveram a autoestima abalada pela atual condição. São pessoas que lidam tranquilamente com suas dívidas.





O termômetro atual revela que **quatro em cada dez inadimplentes (43%) se sentem desconfortáveis com o endividamento, em alguma medida**. Apenas 24% estão levemente confortáveis ou muito confortáveis, enquanto 33% não apresentam alterações no estado emocional, como um todo. **Já o indicador médio geral, que corresponde à média das notas obtidas por todos os entrevistados, é de 44%.**

O termômetro também mostra que **quanto maior a dívida, maior o desconforto relatado**: o indicador médio dos que devem até R\$ 1.999 é de 51%, ou seja, esses inadimplentes estão na escala que equivale a “sem alteração”. Além disso, apenas 13% deles sentem-se “muito desconfortáveis”. Em contrapartida, o indicador médio dos que devem R\$ 5.000 ou mais é de 37%, o que os deixa na escala dos “levemente desconfortáveis”. Entre esses, aumenta para 32% os que se sentem “muito desconfortáveis”.

Considerando os **inadimplentes da Classe C/D/E que possuem dívida elevada**, observa-se que o **indicador médio é de 36%**, ou seja, esses consumidores se sentem “levemente desconfortáveis”. Já o **percentual de “muito desconfortáveis”** chega a 35%.

Finalmente, o termômetro indica que as **mulheres** se sentem “levemente desconfortáveis” com as contas em atraso há mais de três meses, sendo que o **indicador médio é de 41%**, enquanto o grupo dos homens encontra-se “sem alteração” (indicador médio de 48%).

4. CONCLUSÃO



A pesquisa do **SPC Brasil e Meu Bolso Feliz** revela que **o endividamento é fonte de preocupação para praticamente seis em cada dez consumidores inadimplentes (57%)**, sendo que apenas **um em cada dez (12%) não está apreensivo** com a atual condição (preocupação baixa ou muito baixa). A **angústia dos consumidores inadimplentes aumenta à medida que cresce o valor da dívida**: 67% dos que devem R\$ 5.000 ou mais estão muito preocupados, contra 47% entre os que devem até R\$ 1.999.

O financiamento de automóvel é a dívida que mais incomoda os entrevistados (73%), mas inúmeras contas em atraso também mostram percentuais expressivos, como as **parcelas a pagar em cheque/ notas promissórias (66%)**, a **conta de água/luz (68%)** e a **conta de telefone fixo/celular (67%)**.

O estudo indica que **o endividamento está relacionado a uma série de sentimentos negativos, influenciando no estado emocional dos consumidores inadimplentes**. Praticamente a **metade** dos entrevistados (48%) garante sentir **vergonha**, enquanto 39% falam em **insônia** e 46% se dizem **infelizes**. As dívidas também resultam em **queda na autoestima (43%)** e deixam os entrevistados **inseguros quanto à capacidade de pagamento (44%)**.

A vergonha, a insegurança, a deterioração da autoimagem e a perda de sono, por sua vez, fazem parte de um contexto que acaba contribuindo para **alterações de humor**, tornando os inadimplentes relativamente **antissociais**: 44% relatam o **sentimento de nervosismo/irritação/desespero**, enquanto 33% andam mais **irritados e têm feito agressões verbais a familiares e/ou amigos**, mesmo que ocasionalmente.

Em alguns casos o transtorno causado pelo endividamento leva a consequências ainda mais graves: 18% dos entrevistados já **praticaram agressões físicas a outras pessoas**. E o estresse causado pelas contas em atraso resulta em outros danos colaterais diretamente relacionados à saúde: um em cada quatro entrevistados (26%) já **descontou a ansiedade em algum vício, como cigarro, comida ou álcool**, aumentando para 43% entre os pertencentes à Classe A/B. Além disso, 53% dos inadimplentes ouvidos garantem ter passado por **alterações de apetite**.

No ambiente de trabalho a influência do endividamento também se faz presente, já que 31% dos entrevistados garantem ter ficado **desatentos e pouco produtivos**, enquanto 22% passaram a **perder a paciência com os colegas**, ainda que ocasionalmente.

Por fim, é preciso destacar que **as mulheres parecem ser emocionalmente mais afetadas pelas preocupações decorrentes do endividamento, em comparação aos homens**. O estudo revela um padrão que se repete em quase todos os itens investigados, como o sentimento de **vergonha** pela inadimplência (54%, contra 40% dos homens), a **insônia** (44%, contra 31% dos homens), a **infelicidade** (51%, contra 39% entre os homens) e a **queda na autoestima** (46%, contra 37% entre os homens). As mulheres também ficam mais **irritadas /nervosas** (50%, contra 36% dos homens) e mostram ser mais suscetíveis a **praticar agressões físicas**, ainda que ocasionalmente, em virtude das contas em atraso.

Termômetro indica que 43% dos inadimplentes se sentem desconfortáveis com a dívida

O presente estudo do SPC Brasil e Meu Bolso Feliz **estabelece um termômetro inédito para avaliar os sentimentos dos inadimplentes em relação às dívidas atrasadas há mais de três meses**.

O termômetro atual indica que **quatro em cada dez entrevistados (43%) se sentem desconfortáveis, em algum grau, por causa do endividamento**. Apenas 23% estão confortáveis, enquanto 33% não apresentam alterações no estado emocional. Para o educador financeiro do SPC Brasil, José Vignoli, o termômetro sintetiza uma série de descobertas da pesquisa, ao mostrar que as **preocupações decorrentes das contas em atraso podem trazer danos físicos e psicológicos aos inadimplentes**.

Vignoli acrescenta que problemas como perda de sono e irritação, a vergonha e a baixa autoestima, entre outros, podem comprometer a capacidade de julgamento do consumidor, dificultando ainda mais a saída do processo de endividamento. De modo geral os resultados sugerem que ao impactar o estado emocional, as dívidas acabam por interferir diretamente na saúde e na qualidade de vida das pessoas.



5. METODOLOGIA



Público alvo: consumidores das 27 capitais brasileiras, com mais de 18 anos, de ambos os sexos, pertencentes a todas as classes sociais e **Inadimplentes**.

Método de coleta: Pessoal - nas proximidades das instituições de proteção ao crédito como SPC Brasil e os principais bureaus de crédito do mercado. De forma aleatória (sem cota para sexo, idade ou classe social).

Tamanho amostral da pesquisa: 600 casos, gerando uma margem de erro geral de 4 p.p para um intervalo de confiança de 95%.

Data de coleta dos dados: 15 a 26 de junho de 2015.

Aleatoriedade: A aleatoriedade na coleta de dados foi fundamental para traçar perfil sociodemográfico dos inadimplentes.

